

Zmluva o servise č. O-16/0032

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov

Objednávateľ: Sídlo:	Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica Námestie L. Svobodu 4, 974 04 Banská Bystrica
Banka	Štátna pokladnica, Bratislava Číslo účtu vo formáte IBAN: SK76 8180 0000 0070 0028 0745
Zriadená	Zriaďovacou listinou Ministerstva zdravotníctva SR Číslo: 14192- 6/2004-OPP zo dňa 24.11.2004
IČO	37 957 937
DIČ	2021928150
IČ DPH	nie je platiteľ DPH
Štatutárny zástupca	Ing. Marianna Hoghová – riaditeľ
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	Ing. Juraj Gallo – ekonomický námestník
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	Ing. Milan Kašiak – vedúci oddelenia informačných technológií

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Dodávateľ: Sídlo:	GAMO a.s. Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica
Banka	Slovenská sporiteľňa, a.s., Bratislava Číslo účtu vo formáte IBAN:SK5409000000000435467048 BIC: GIBASKBX Majiteľ účtu: GAMO a.s. Kyjevské námestie 6 974 04 Banská Bystrica
Obchodný register	Okresný súd Banská Bystrica, Oddiel: SA, Vložka číslo: 550/S
IČO	36 033 987
DIČ	2020087498
IČ DPH	SK2020087498
Štatutárny zástupca	Ing. Vladimír Demčík – predseda predstavenstva Iveta Milčíková – podpredseda predstavenstva Ing. Ján Lichvár – člen predstavenstva
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	Ing. Karin Vlčeková – key account manažérka
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	Ing. Monika Vilimová – vedúca oddelenia realizácie

(ďalej len „Dodávateľ“)

Článok 1 Definície

Ak to nie je v rozpore s ustanoveniami alebo kontextom tejto zmluvy, použijú sa pre určenie významu pojmov uvedených v tejto zmluve nasledujúce definície:

a) Incident	Stav, kedy dochádza k poruche, zníženiu kvality alebo zmene parametrov prevádzkovej služby alebo prostriedkov informačného systému.
b) Monitoring	Jeden z SLO parametrov služby. Je to automatizovaný dohľad na informačnom systéme Objednávateľa za účelom bezprostrednej identifikácie vzniku incidentu a príčin vzniknutého stavu
c) Núdzová prevádzka	Obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v čo najkratšom čase, a to aj použitím vhodného náhradného riešenia.
d) Oprávnená osoba	Zamestnanec Objednávateľa, oprávnený požadovať používateľskú podporu alebo službu zo strany Dodávateľa.
e) Paušál servisných zásahov	Kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb Dodávateľa potrebný na realizáciu vzniknutých udalostí na informačnom systéme Objednávateľa.
f) Plná prevádzka	Obnovenie funkcionality prevádzkovej služby alebo riešenia v požadovanom prevádzkovom režime.
g) Pohotovosť	Kombinácia dohodnutej reakčnej doby a servisného pokrytia.
h) Používateľská podpora	Jeden z SLO parametrov služby. Je to asistencia pri riešení problému používateľa poskytovaná technikom Dodávateľa oprávnenej osobe Objednávateľa.
i) Požiadavka	Žiadosť zákazníka o poskytnutie služby.
j) Profylaktika HW	Jeden z SLO parametrov služby. Je to pravidelná odborná údržba určených hardvérových prostriedkov informačného systému Objednávateľa za účelom udržania ich optimálneho výkonu a bezporuchového stavu.
k) Reakčná doba	Jeden z SLO parametrov služby. Je to čas od vzniku udalosti po prvú reakciu zo strany technika Dodávateľa meraný v rámci dohodnutého servisného pokrytia. Za prvú reakciu sa považuje: - telefonát technika Dodávateľa oprávnenej osobe Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti, - vzdialený prístup technika Dodávateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti, - fyzický zásah technika Dodávateľa na dotknutých prostriedkoch informačného systému Objednávateľa za účelom riešenia vzniknutej udalosti.
l) Servisné pokrytie	Jeden z SLO parametrov služby. Je to zmluvne dohodnuté časové okno, počas ktorého je Dodávateľ povinný zaevidovať udalosť a poskytnúť Objednávateľovi používateľskú podporu alebo službu (napr. 8x5, 12x7, 24x7 a pod.).
m) SLO parametre služby	(Service Level Objective). Parametre určujúce úroveň poskytovanej služby, ako čas nástupu na opravu, servisné pokrytie, monitoring zákazníckych systémov, profylaktika zákazníckych systémov, používateľská podpora zákazníckych systémov, konzultačné činnosti.
n) Správa zákazníckych systémov	Kvalifikovaný mesačný odhad rozsahu služieb Dodávateľa potrebný na nevyhnutnú správu a údržbu informačného systému Objednávateľa.
o) Technik	Realizačný zamestnanec dodávateľa, odborne spôsobilý poskytnúť minimálne základnú úroveň podpory oprávnenej osobe Objednávateľa.
p) Udalosť	Spoločné pomenovanie operatívnych incidentov a požiadaviek.

Článok 2 Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať Objednávateľovi služby požadovaných druhov, parametrov a rozsahu podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy.
- 2.2 Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ môže poskytnúť Objednávateľovi aj služby nad rámec uvedený v prílohe č. 1, a to na základe Objednávateľom odsúhlasenej cenovej ponuky a Dodávateľom akceptovanej objednávky Odberateľa.

- 2.3 Za poskytnutie služieb v súlade ods. 2.2 sa považuje také plnenie, ktorého realizáciou dochádza k prekročeniu dohodnutého časového rozsahu služieb podľa Prílohy č. 1 alebo plnenie, ktoré
- 2.3.1 sa vzťahuje na iné hardvérové a softvérové prostriedky Objednávateľa, ako sú uvedené v prílohe č. 1,
- 2.3.2 sa charakterom služieb odlišuje od služieb poskytovaných podľa prílohy č. 1,
- 2.3.3 svojím zadaním presahuje SLO parametre uvedené v prílohe č. 1.
- 2.4 Ak si to charakter služby vyžiada, Dodávateľ je oprávnený nad rámec prílohy č. 1 spolu so službou dodať aj príslušné náhradné diely, tovar, resp. materiál (ďalej len „náhradné diely“), alebo nadštandardný pozáručný servis dielov zariadení poskytovaný výrobcom zariadení (pozáručný servicepack).

Článok 3 Cena dodávky a platobné podmienky

- 3.1 Zmluvná cena je stanovená na základe dohody zmluvných strán, v zmysle zákona č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 3.2 Zmluvná cena služieb podľa čl. 2 ods. 2.1 je stanovená nasledovne:
- Zmluvná cena spolu bez DPH415,80 € / za mesiac
- DPH 20 % 83,16 €
- Celková zmluvná cena s DPH498,96 € / za mesiac**
(slovom: štyristodevätidesiatosem euro a deväťdesiatšesť eurocentov).
- 3.3 V zmluvnej cene sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené s vykonávaním predmetu plnenia podľa čl. 2 ods. 2.1, t. j. okrem prípadných služieb poskytnutých v súlade s čl. 2 ods. 2.2 a 2.2, náhradných dielov a pozáručných servicepackov dodaných v súlade s čl. 2 ods. 2.4 a prepravných nákladov vzniknutých na strane Dodávateľa. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zákonom stanovenej výške.
- 3.4 Právo na zaplatenie zmluvnej ceny vzniká Dodávateľovi riadnym a včasným splnením jeho záväzku, t. j. poskytnutím služby v stanovenej lehote a rozsahu a jeho protokolárnym odovzdaním Objednávateľovi v súlade s čl. 4.
- 3.5 Mesačný rozsah služieb servisného paušálu je časovo prenosný. Rozsah čerpania servisných služieb sa vyhodnocuje vždy na konci kalendárneho štvrťroka (t. j. po skončení mesiaca: marec, jún, september a december); v prípade nevyčerpania rozsahu služieb servisného paušálu v danom štvrťroku nevzniká objednávatelovi právo na zľavu alebo na prenos nevyčerpanej časti paušálu do ďalšieho obdobia.
- 3.6 Služby realizované v súlade s čl. 2 ods. 2.2 a 2.2 nad rámec dohodnutého mesačného rozsahu, ako aj dodané náhradné diely budú na faktúre uvedené samostatnou položkou.
- 3.6.1 Cena za služby poskytnuté v súlade s čl. 2 ods. 2.2 a 2.2, vrátane prepravných nákladov vzniknutých na strane Dodávateľa, bude stanovená podľa aktuálne platného cenníka služieb Dodávateľa, ktorý tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy s použitím zľavy 15 %.
- 3.6.2 Ak na základe požiadavky Odberateľa poskytne Dodávateľ služby, ktoré v súlade s čl. 2 ods. 2.2 bod 2.3.3 prekročia dohodnuté SLO parametre príslušnej služby, pri výpočte ceny takto poskytnutej služby sa použijú sadzby príplatkov uvedené v prílohe č. 2.
- 3.6.3 Cena náhradných dielov dodaných v súlade s čl. 2 ods. 2.4 bude stanovená ako nákupná cena Dodávateľa upravená o primeranú mieru zisku.
- 3.7 V prípade zmeny cien uvedených v cenníku služieb je Dodávateľ povinný o tejto zmene Objednávateľa informovať. Túto povinnosť, si Dodávateľ splní i tým, že nový cenník zašle elektronicky Objednávateľovi na dohodnutú e-mailovú adresu.
- 3.8 Zmluvná cena bude fakturovaná mesačne, a to najneskôr do 5. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 3.9 Faktúra musí mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Prílohu faktúr budú tvoriť doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa čl. 4 ods. 4.1.
- 3.10 Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa vystavenia faktúry. Dodávateľ je povinný zaslať faktúru Objednávateľovi v deň jej vystavenia.
- 3.11 Ak dôjde počas výkonu k zmene parametrov alebo rozsahu služieb voči dohodnutým podmienkam tejto zmluvy, s dopadom na zmluvnú cenu dodávky uvedenú v ods. 3.2, zmluvné strany obojstranne odsúhlasia zodpovedajúcu zmenu ceny formou dodatku k zmluve.

- 3.12 Dopady zmien platných colných alebo daňových predpisov na cenu dodávky uvedenú v ods. 3.2 je Dodávateľ oprávnený premietnuť do fakturovanej ceny v plnom rozsahu, bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Uvedené zmeny bude Dodávateľ hodnoverne dokladovať.

Článok 4 Protokolárne odovzdanie

- 4.1 Rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa potvrdia oprávnení zamestnanci zmluvných strán bezodkladne svojimi podpismi pod doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy, ktorými môžu byť
- 4.1.1 protokol z činnosti,
 - 4.1.2 pracovný list,
 - 4.1.3 odovzdávací protokol,
 - 4.1.4 akceptačný protokol,
 - 4.1.5 dodací list.
- 4.2 Pre podpis dokladov potvrdzujúcich rozsah plnenia predmetu zmluvy sú stanovení oprávnení zamestnanci Objednávateľa a technici Dodávateľa. Zástupcovia zmluvných strán, oprávnení rokovať vo veciach zmluvných a obchodných, sú povinní navzájom sa písomne informovať o prípadných zmenách týchto zamestnancov.
- 4.3 Ak Objednávateľ neumožní Dodávateľovi splniť predmet zmluvy, alebo ak Objednávateľ nebude včas schopný podpísať doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa ods. 4.1 Dodávateľ uvedie túto skutočnosť do pracovného listu. Takýto pracovný list sa bude považovať za postačujúci podklad pre fakturáciu. Táto skutočnosť však nezbaví Dodávateľa povinnosti splniť predmet zmluvy bezodkladne po tom, ako mu to Objednávateľ umožní.

Článok 5 Povinnosti Dodávateľa a Objednávateľa

- 5.1 Dodávateľ je povinný prijímať nahlásenie udalosti zo strany Objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Udalosti je možné nahlásovať na telefónne číslo Zákazníckeho centra Dodávateľa +421 48 437 2000 prostredníctvom webového rozhrania <https://helpdesk.gamo.sk>, alebo na e-mail helpdesk@gamo.sk, a to prostredníctvom oprávnených osôb Objednávateľa. Pri hlásení udalosti je potrebné uviesť popis vzniknutej udalosti, kontaktné údaje oprávnenej osoby a informácie o príslušných prostriedkoch informačného systému Objednávateľa.
- 5.2 Služby v zmysle tejto zmluvy bude Dodávateľ realizovať prostredníctvom telefonickéj asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky informačného systému v zmysle pohotovosti podľa prílohy č. 1. Dodávateľ vynaloží maximálne úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie núdzovej a následne plnej prevádzky informačného systému Objednávateľa. Ak situácia neumožňuje riešenie udalosti na mieste prevádzky informačného systému, môžu byť príslušné prostriedky informačného systému opravené v servisnom stredisku Dodávateľa.
- 5.3 Objednávateľ je povinný najneskôr do piatich pracovných dní po podpise tejto zmluvy oznámiť Dodávateľovi mená kompetentných zamestnancov určených pre styk s Dodávateľom. V prípade akýchkoľvek zmien je Objednávateľ povinný Dodávateľa o novom stave písomne informovať.
- 5.4 Objednávateľ je povinný vopred informovať Dodávateľa o všetkých vlastných zásahoch, ako aj prípadných zásahoch tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na svojom informačnom systéme.
- 5.5 Ak zálohovanie dát nie je predmetom tejto zmluvy, je v záujme Objednávateľa, aby si zabezpečil ich zálohovanie na vlastné náklady.
- 5.6 Ak má Dodávateľ vykonať v rámci plnenia tejto zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je Dodávateľ povinný pred vykonaním týchto činností upozorniť Objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát.

Článok 6 Podmienky výkonu služieb

- 6.1 Objednávateľ umožní zamestnancom Dodávateľa fyzický prístup do priestorov v ktorých je prevádzkovaný informačný systém Objednávateľa, alebo vzdialený prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom uvedeným v prílohe č. 1, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie služby v zmysle tejto zmluvy.

- 6.2 Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto zmluvy.
- 6.3 Záruka na vykonané služby sa nevzťahuje na vady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia alebo vplyvom prírodného živlu.
- 6.4 Ak zálohovanie dát nie je predmetom tejto zmluvy, obnova zničených, stratených alebo poškodených dát sa nepovažuje za záručnú opravu a Dodávateľ ju môže vykonať za úplatu

Článok 7 Ochrana informácií

- 7.1 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami sú informácie, ktoré niektorá zo zmluvných strán písomne alebo iným preukázateľným spôsobom označila ako dôverné informácie, s výnimkou informácií verejne známych, ako aj informácií získaných oprávnene inak ako od druhej zmluvnej strany. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení zmluvy.
- 7.2 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“). Dodávateľ vyhlasuje, že si je vedomý povinnosti dodržiavať uvedené právne predpisy. Dodávateľ vyhlasuje, že bol poučený o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 122/2013 Z. z., ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním. V prípadoch, ak si plnenie predmetu tejto zmluvy bude vyžadovať akékoľvek sprístupnenie osobných údajov klientov Objednávateľa, Dodávateľ sa zaväzuje takéto osobné údaje spracovať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade s touto zmluvou, a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie jej účelu. Dodávateľ môže byť v tomto prípade sprostredkovateľom pri spracúvaní osobných údajov. Dodávateľ sa zaväzuje pri takomto spracovaní osobných údajov postupovať v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. Dodávateľovi sa v tejto súvislosti zakazuje najmä kopírovať, skenovať, zaznamenávať, využívať, uchovávať, prenášať, poskytovať, sprístupňovať alebo zverejniť osobné údaje, s ktorými prichádza do styku pri plnení tejto zmluvy, na iné účely ako je dodávka, inštalácia a implementácia programového vybavenia či poskytovanie podpory v zmysle tejto zmluvy. Dodávateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku tejto zmluvy ukončiť spracúvanie príslušných osobných údajov a osobné údaje zlikvidovať. Povinnosť ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.
- 7.3 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 7.4 Dodávateľ má právo ponechať si projektovú dokumentáciu.
- 7.5 Zmluvné strany sa budú bezodkladne písomne informovať o tom, že na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť.

Článok 8 Zodpovednosť za škodu

- 8.1 Zmluvné strany sú zodpovedné za škodu spôsobenú v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 8.2 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzku druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.
- 8.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej

- povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
- 8.4 Dodávateľ nesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát Objednávateľa spôsobenú výlučne vlastnou činnosťou. Dodávateľ však nenesie zodpovednosť za udalosti vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu Objednávateľa, resp. tretej strany, ktoré si zabezpečil Objednávateľ bez vedomia Dodávateľa a ktoré spôsobili zmenu fungovania systému.
- 8.5 Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu upozorniť druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ktoré bránia riadnemu plneniu tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 8.6 Zmluvná strana, ktorá si nárokuje náhradu škody, musí vznik škody druhej zmluvnej strane hodnoverne písomne preukázať.

Článok 9 Zmluvné pokuty

- 9.1 Zmluvná strana je v omeškaní s plnením záväzku, ak nesplní riadne a včas svoj záväzok, ktorý pre zmluvnú stranu vyplýva z tejto zmluvy a jej dodatkov, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď záväzok zanikne iným spôsobom.
- 9.2 Zmluvná strana nie je v omeškaní, ak požiadala o zmenu termínu plnenia a táto zmena termínu bola písomne akceptovaná druhou zmluvnou stranou. Žiadosť o zmenu termínu plnenia musí byť doručená písomne v dostatočnom čase pred termínom plnenia tak, aby druhej zmluvnej strane nevznikli škody, s uvedením dôvodu a náhradného termínu plnenia.
- 9.3 Ak Objednávateľ zaviní termínové sklzy plnenia Dodávateľa, alebo nútené zastavenie činnosti Dodávateľa na plnení predmetu zmluvy, v tom prípade Dodávateľ nenesie zodpovednosť za časový sklz, a tým ani nie je povinný platiť Objednávateľovi zmluvné pokuty, ktoré by z tohto dôvodu vznikli.
- 9.4 Ak bude Dodávateľ vlastným zavinením v omeškaní s termínom poskytnutia služieb, Objednávateľ môže účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % za každý deň omeškania z čiastky, s ktorou je Dodávateľ v omeškaní. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 9.5 Ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou zmluvnej ceny alebo jej časti, Dodávateľ môže účtovať úrok z omeškania vo výške 0,04 % za každý deň omeškania z čiastky, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní. Zaplatenie úroku z omeškania nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 9.6 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty, resp. úroku z omeškania je jej/jeho vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta, resp. úrok z omeškania je splatná do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany na ich uhradenie povinnou zmluvnou stranou.

Článok 10 Vyššia moc

- 10.1 Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumie najmä požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 10.2 O začatí, ako aj o pominutí pôsobenia vyššej moci sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bezodkladne písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia vyššej moci, najviac však 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a prípadne na vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.

Článok 11 Ukončenie zmluvy

- 11.1 Žiadna zo zmluvných strán nebude mať právo odstúpiť od tejto zmluvy pre neplnenie záväzkov druhej zmluvnej strany bez toho, že by jej dala aspoň 10-dňovú lehotu na nápravu.
- 11.2 Zmluvu možno predčasne ukončiť
- 11.2.1 dohodou zmluvných strán,

- 11.2.2 výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane,
- 11.2.3 jednostranným odstúpením v prípade opakovaného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane. Obidve zmluvné strany akceptujú právo náhrady škody v prípade,
- a) ak jedna zo zmluvných strán vstúpi do likvidácie,
 - b) ak na majetok jednej zo zmluvných strán bude vyhlásený konkurz,
 - c) ak jedna zmluvná strana bez súhlasu druhej zmluvnej strany postúpi práva a záväzky zo zmluvy na inú osobu.
- 11.3 Výpoveď, alebo odstúpenie od zmluvy musia byť zaslané doporučené.
- 11.4 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne uhradiť všetky dlžné čiastky vzniknuté v súvislosti s plnením tejto zmluvy, a to ku dňu vyhlásenia konkurzu, alebo vstupu do likvidácie.

Článok 12 Komunikácia a doručovanie písomností

- 12.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná písomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, alebo e-mailová komunikácia na dohodnuté e-mailové adresy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené osoba, ktorá si nespĺnila svoju oznamovaciu povinnosť.
- 12.2 Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené do vlastných rúk. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručeníu momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.
- 12.3 Ustanoveniami odsekov 13.1 a 13.2 tohto článku sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami, ako sú faktúry, dobropisy, upomienky a vyúčtovanie.

Článok 13 Záverečné ustanovenia

- 13.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 30.6.2017.
- 13.2 Pokiaľ to táto zmluva nestanovuje inak, budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán včítane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 13.3 Ak niektoré z ustanovení tejto zmluvy prestanú byť platné, neznamená to, že celá zmluva stráca platnosť. V takom prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
- 13.4 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení Objednávateľom v Centrálnom registri zmlúv podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 13.5 Meniť, alebo dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 13.6 K návrhom dodatkov k tejto zmluve sa zmluvné strany zaväzujú vyjadriť písomne, v lehote 15 dní od doručenia návrhu dodatku druhej strane. Po tú istú dobu je týmto návrhom viazaná strana, ktorá ho podala.
- 13.7 Táto zmluva je vyhotovená vo dvoch exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana dostane jeden exemplár.

- 13.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
- 13.9 Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 Špecifikácia predmetu zmluvy
 - Príloha č. 2 Cenník služieb GAMO a .s.
 - Príloha č. 3 Protokol o spustení služby GAMO Incident Management System a Servisnej zmluvy (vzor)

V Banskej Bystrici,

V Banskej Bystrici,

Za Objednávateľa

Za Dodávateľa

.....
Ing. Marianna Hoghová
riaditeľ

.....
Ing. Vladimír Demčík
predseda predstavenstva

.....
Iveta Milčíková
podpredseda predstavenstva

Špecifikácia predmetu zmluvy

1. Parametre servisnej zmluvy:

SLO parametre	
Reakčná doba	do 8 hodín
Servisné pokrytie	Pracovné dni 8:00 – 16:00
Spravované zariadenia a systémy	Podľa zoznamu v bode 2
Pravidelná administrácia	2 hodiny mesačne
Paušál pre servisné zásahy	5 hodín mesačne (prenos v rámci 1 kvartálu)
Monitorované zariadenia a systémy	Podľa zoznamu v bode 3
Časové pokrytie monitorovania	24 hodín denne

Služby poskytované v rámci pravidelnej administrácie a správy systémov
Pravidelná administrácia a kontrola systémov a služieb podľa zoznamu Výkon servisných zásahov podľa požiadaviek Spracovanie pravidelných výkazov o činnosti 1x mesačne Spracovanie dokumentácie o aktuálnom stave a návrh ďalšieho rozvoja 1x ročne

Služby poskytované v rámci monitorovania systémom IMS
Monitoring dohodnutého počtu lokalít, zariadení, systémov a služieb v zmysle zoznamu Emailové notifikácie v zmysle protokolu o službe Dohľad nad monitorovacími proxy servermi Aktualizácia celého systému monitoringu 1x ročne Pravidelná aktualizácia monitorovacích šablón Úpravy nastavení podľa požiadaviek

Jednorazové zriadenie služby monitorovania systémom IMS obsahuje
Spracovanie parametrov služby a vzájomné odsúhlasenie na základe protokolu o službe Inštalácia proxy serverov v zmysle protokolu, test funkčnosti Zavedenie jednotlivých monitorovaných zariadení a služieb do systému monitoringu a Zákazníckeho centra v zmysle protokolu Test funkčnosti riešenia Odovzdanie dokumentácie a prístupov v zmysle protokolu <i>Implementácia bude vykonaná v rámci poskytnutých služieb monitorovania do konca prvého mesiaca účinnosti Zmluvy o servise.</i>

2. Poskytnutie služieb pravidelnej administrácie a servisných zásahov pre zariadenia a systémy:

#	Názov zariadenia/entity	Typ	Lokalita	Poznámka
1	Storage IBM DS 3524	HW diskové pole	BB	PN: 1746-C4A SN: 13D1578 Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
2	APC Smart - UPSX 1500VA	UPS	BB	
3	ASA 5516-X	Firewall	BB	
4	HP ProLiant DL360 G7	HW server	BB	PN: 470065-596 SN: CZJ14602MG Monitorovanie dostupnosti (ICMP)

5	HP proLiant DL380p G8	HW server	BB	PN: 642120-421 SN: CZ222706ZH Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
6	HP ProLiant DL380 G9 E5-2650v3 2.3GHz	HW server	BB	PN: 752689-B21 SN: CZJ54109DK Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
7	HP ProLiant DL380 G5	HW server	BB	PN: 458563-421 SN: CZC82117F2 Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
8	HP ProLiant DL380 G5	HW server	BB	PN: 470064-902 SN: CZC9222S3V Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
9	Cisco Catalyst	Switch	BB	Stoh 2 x switch

3. Poskytnutie komplexného dohľadu cez systém IMS pre zariadenia a systémy:

#	Názov zariadenia/entity	Typ	Lokalita	Poznámka
1	Storage IBM DS 3524	HW diskové pole	BB	PN: 1746-C4A SN: 13D1578 Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
2	APC Smart - UPSX 1500VA	UPS	BB	
3	ASA 5516-X	Firewall	BB	
4	HP ProLiant DL360 G7	HW server	BB	PN: 470065-596 SN: CZJ14602MG Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
5	HP proLiant DL380p G8	HW server	BB	PN: 642120-421 SN: CZ222706ZH Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
6	HP ProLiant DL380 G9 E5-2650v3 2.3GHz	HW server	BB	PN: 752689-B21 SN: CZJ54109DK Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
7	HP ProLiant DL380 G5	HW server	BB	PN: 458563-421 SN: CZC82117F2 Monitorovanie dostupnosti (ICMP)

8	HP Proliant DL380 G5	HW server	BB	PN: 470064-902 SN: CZC9222S3V Monitorovanie dostupnosti (ICMP)
9	Cisco Catalyst	Switch	BB	Stoh 2 x switch
10	WAN	Internetové pripojenie	BB	Monitoring

Cenník služieb GAMO a.s.

platnosť od 1.10. 2015



Cenník opráv (cena za každú začatú hodinu práce alebo 1 kus)	Množstvo	Cena bez DPH	Cena s DPH
Identifikácia poruchy			
Identifikácia poruchy na zariadení	1 ks	10,00 €	12,00 €
Používateľské zariadenia			
Oprava PC a notebookov	1 hod	30,00 €	36,00 €
Oprava špecializovaných zariadení (tablet, GPS...)	1 hod	40,00 €	48,00 €
Servery a úložné zariadenia			
Oprava servera	1 hod	40,00 €	48,00 €
Oprava diskového poľa	1 hod	40,00 €	48,00 €
Oprava diskového poľa NAS	1 hod	30,00 €	36,00 €
Periférie (potrebné doniesť príslušenstvo, tonery, pásky, cartridge, ...)			
Oprava laserových a ihličkových (nad 500 zn/s) tlačiarní	1 hod	30,00 €	36,00 €
Oprava tryskových a ihličkových (do 500 zn/s) tlačiarní	1 hod	24,00 €	28,80 €
Oprava monitorov	1 hod	30,00 €	36,00 €
Oprava základná - iné zariadenia (napájacie zdroje, adaptéry, ...)	1 hod	24,00 €	28,80 €
Záchrana údajov z poškodeného média			
Základná záchrana údajov	1 hod	40,00 €	48,00 €
HW Profylaktika			
PC a notebooky	1 ks	30,00 €	36,00 €
Servery a aktívne prvky	1 ks	40,00 €	48,00 €
Tlačiarne	1 ks	24,00 €	28,80 €
Cenník odborných služieb (cena za každú začatú hodinu práce)			
Systémy a infraštruktúra			
Servisný technik	1 hod	30,00 €	36,00 €
Špecialista SMB segment (HW a SW)	1 hod	40,00 €	48,00 €
Špecialista - servery (HW a SW), databázy	1 hod	64,00 €	76,80 €
Špecialista - aktívne prvky	1 hod	80,00 €	96,00 €
Odborná konzultácia	1 hod	64,00 €	76,80 €
Vývoj softvérových riešení			
Programátor	1 hod	69,00 €	82,80 €
Analytik	1 hod	69,00 €	82,80 €
Tester	1 hod	55,00 €	66,00 €
Špecialista GIS	1 hod	69,00 €	82,80 €
Odborné konzultácie	1 hod	49,00 €	58,80 €
Preprava (cena za každú začatú hodinu práce alebo 1 km)			
Preprava tovaru alebo technika osobným automobilom	1 km	0,40 €	0,48 €
Preprava tovaru dodávkou	1 km	0,66 €	0,79 €
Čas strávený na ceste (za každú začatú hodinu)	1 hod	7,00 €	8,40 €
Príplatky			
Výkon v pracovný deň mimo pracovných hodín			50 %
Výkon v deň pracovného voľna			100 %
Prioritná oprava do 24 hodín (v pracovné dni)			100 %
Poplatky			
Skladné	1 deň	0,70 €	0,84 €
Vyhľadanie chýbajúceho dokladu pri reklamácií		5,00 €	6,00 €

Ceny služieb neuvedených v cenníku sú predmetom dohody.

**Protokol o spustení služby GAMO Incident Management System a Servisnej
zmluvy**
(vzor)